Épinglé

Retour aux sources pour les directeurs de Delhaize

Gagnants d'un concours «satisfaction client», les travailleurs d'un Delhaize liégeois se font remplacer par les directeurs du groupe, de la caisse à la crémerie.

MARIE DOSQUET

Les habitués du supermarché Delhaize de la place Saint-Lambert à Liège ne reconnaissaient aucun membre du personnel, hier… Pour cause, tous ont été remplacés par une personne de la direction du groupe! L'idée est venue après que l'établissement a remporté le «customer satisfaction award» lors d'un concours auquel prenaient part les 147 magasins belges. Pour les récompenser, rien de tel qu'une petite journée gastronomique à Namur. «*Nous tenions à ce que leur excursion ait lieu en semaine et non un dimanche. C'est ainsi que j'ai eu l'idée de demander à la direction de remplacer ces travailleurs*», explique Thomas Coremans, vice-président de Delhaize Belgique, dans son tablier vert pomme caractéristique du rayon fruits et légumes. Au total, 40 membres de la direction prennent part à la journée, soutenus tout de même par quelques renforts solidaires de la région.

Pour les vendeurs d'un jour, c'est l'occasion de se frotter à la réalité du terrain. «*Le plus souvent, les membres de la direction sont à Bruxelles dans les bureaux*, indique Thomas Coremans. *Cette journée leur permet d'être au contact du client et de comprendre comment cela se passe dans le magasin. L'objectif est d'encore mieux travailler pour le client qui ne se trouve nulle part ailleurs que dans le magasin.*»

Chaque nouveau cadre passe nécessairement par un stage dans un supermarché. Et pour certains, cette journée sur le terrain est un véritable retour aux sources. C'est le cas de Jef Kempenaers, directeur logistique: «*Il y a 30 ans, j'ai commencé par un stage dans différents rayons. Cette journée nous permet de revivre cette expérience et de rester au courant de ce qu'il se passe.*» Après avoir déchargé les palettes de fruits et légumes, il a mis le rayon en ordre avec son collègue Raffael Li Preti, directeur, justement, des ventes de fruits et légumes. «*Ça fait du bien de se rappeler*, confie ce dernier. *On se rend compte que certaines choses peuvent être améliorées, des détails comme les étiquettes, par exemple.*»

Dirk Van den Berghe, CEO de Delhaize Belgique, à la caisse du supermarché de la place Saint-Lambert à Liège. © BELGA

Des chiques… ou des bonbons?

«*Excusez-moi Monsieur, où se trouve la confiture?*», demande une cliente, un peu déboussolée. C'est Illya Van den Borre, directeur des affaires de l'entreprise, qui est censé lui répondre… Chargé du rayon vin, il quitte son poste pour chercher avec elle, trahi par son petit accent flamand. «*Je suis amateur de vin, c'est pour ça que j'ai choisi ce poste-ci*, raconte-t-il. *Tout à l'heure, un client cherchait un vin bio et j'ai heureusement pu l'aider, mais c'est plus dur que ce que je pensais!*» Un autre directeur offre une comparaison éloquente: «*C'est comme faire le ménage ou la cuisine chez quelqu'un d'autre, on doit chercher chaque produit…*» Louis Martin, lui, n'a pas l'air très à l'aise dans son tablier. Le directeur de l'e-commerce doit pourtant passer l'après-midi à la caisse… «*Ça me fait sortir de ma zone de confort*», lance-t-il.

Tous sont d'accord pour dire qu'il faudrait réitérer l'expérience. Le contact avec le client est particulièrement apprécié. Et le fait que cela se passe à Liège en rajoute une couche. Lorsqu'un client cherche les «chiques», il faut savoir de quoi il parle! Des affiches dans le magasin préviennent les clients de l'opération. Mais dans l'ensemble, ils n'ont pourtant pas l'air de remarquer une grande différence. Quand on leur annonce la nouvelle, ils sont étonnés puis retournent à leurs courses. Tant qu'ils sont bien servis, le reste n'a pas tant d'importance.

Heureusement, des renforts sont venus appuyer les membres de la direction pour la journée. Myriam Palm, par exemple, travaille au Delhaize d'Eupen. «*Je ne conduis pas, alors mon chef est venu me conduire ce matin et viendra me chercher tout à l'heure*», signale-t-elle. C'est l'occasion pour ces travailleurs de la région de faire part de leurs remarques. «*Cela nous donne un feed-back qu'on n'aurait pas autrement. Certaines manipulations sont par exemple plus compliquées qu'on peut le croire*», indique Raphaël Gentile, directeur «profit planning», au rayon boulangerie. «*Je me suis trompé plusieurs fois, mais avec un petit peu d'humour, ça passe!*», avoue Louis Martin. Espérons quand même que les travailleurs ne regretteront pas d'avoir gagné le concours en revenant demain matin, comme le relève un directeur perspicace. Il le reconnaît: «*On va bien dormir ce soir*».

Une opération de communication très bien rôdée, il faut le dire. Mais qui montre que les dirigeants d'un groupe peuvent enfiler un tablier, se retrousser les manches et se mettre au niveau des travailleurs.

belgacom memorial
IN HONOUR OF IVO VAN DAMME

belgacom memorial van damme
IN HONOUR OF IVO VAN DAMME

Deux jours après l'avoir perdu, le «Van Damme» retrouve son nom

Cela doit être l'existence la plus éphémère de l'histoire des marques. Deux jours à peine après l'avoir perdu sur l'autel du dieu marketing, le Mémorial Van Damme retrouve son nom originel. Explication. Depuis 20 ans, Belgacom est partenaire de ce meeting d'athlétisme, qui figure dans le gotha de la discipline. Un partenariat solide, au point qu'en 2009, l'événement a été rebaptisé Belgacom Memorial Van Damme. L'amateur parle, lui, toujours du «Van Damme».

Présentant mercredi l'édition 2013, Bob Verbeeck, patron de la société de marketing sportif Golazo, organisatrice du meeting, annonce fièrement qu'il a été rebaptisé «Belgacom Memorial», barré d'un discret «in honour of Ivo Van Damme.» Motif: des études indiquent que les plus jeunes ignorent qui est Ivo Van Damme décédé fin 1976 (pour mémoire: double médaillé d'argent sur 800 et 1.500 mètres au JO de Montréal en 1976). Pire, certains croient que le Mémorial fait allusion à… Jean-Claude Van Damme.

D'aucuns avancèrent une mainmise de Belgacom sur un événement de plus en plus coûteux à organiser (la venue d'une star comme Usain Bolt coûte plusieurs centaine de milliers d'euros). En clair, en ouvrant davantage son portefeuille, l'opérateur aurait bénéficié de plus de visibilité. Une énième illustration de l'emprise des marques sur le sport via le «naming», technique consistant à donner son nom à un stade ou à une épreuve. Il paraît qu'il n'en est rien. Par contre, cette décision a provoqué un tollé dans les médias et sur les réseaux sociaux. «*D'après nous, cette nouvelle dénomination mettait encore plus en avant Ivo Van Damme (…). visiblement, ce choix a eu l'effet inverse*», a reconnu tout marri Bob Verbeeck.

Résultat: les organisateurs n'ont eu d'autre choix que de revenir à l'appellation originelle — «Belgacom Mémorial Van Damme» — tout en gardant la signature: «In honour of Ivo Van Damme». Un compromis à la belge en quelque sorte… J.-F. S.

CINÉMA

Nabil Ben Yadir va réaliser un gros film français

Après le succès de son premier long métrage «Les Barons» en 2009 (170.000 entrées en salles), le réalisateur belge Nabil Ben Yadir tourne actuellement une superproduction française intitulée «La Marche», avec dans les rôles principaux Jamel Debbouze, Olivier Gourmet, Lubna Azabal et Hafsia Herzi. Doté d'un budget de 10,7 millions d'euros, ce road-movie inspiré par la marche des Beurs qui, fin 1983, a rassemblé plusieurs milliers de jeunes de Marseille à Paris est co-produit en Belgique par Entre Chien et Loup, avec l'appui de Belgacom TV et le Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel.

COUPLE MYTHIQUE

Le Festival de Cannes 2013 a choisi une photo de Paul Newman et son épouse Joanne Woodward, «un couple qui incarne à la perfection l'esprit du cinéma», pour l'affiche de sa 66e édition, du 15 au 26 mai. La photo en noir et blanc a été prise sur le tournage de «A New kind of love» de Melville Shavelson (1963). La photo a été isolée, retravaillée et mise en scène par l'agence Bronx, qui l'a intégrée à un décor cinétique. L'affiche de la 65e édition du Festival montrait Marilyn Monroe soufflant une bougie posée sur un gâteau d'anniversaire.

CONFISERIE

Carambar n'essaiera même plus d'être drôle

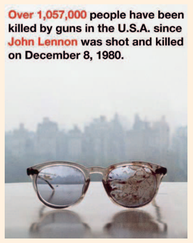
Carambar prend des airs de premier de la classe et arrête ses blagues (connues pour n'être pas drôles) au profit de petits quizz ou problèmes mathématiques «ludo-éducatifs». «*On veut donner un coup de fouet à la marque et on était beaucoup critiqué sur la qualité de nos blagues*», a expliqué un porte-parole de ces confiseries, créées en France en 1954 et qui ont commencé à faire des blagues en 1969. Il se vend environ un milliard de Carambar chaque année, en France surtout. La marque, rachetée par Kraft Foods en 2010, a dégagé un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros en 2012 (+3,5%).

WU RENBAO

Le «village le plus riche de Chine» dit adieu à son chef

Dans la simplicité des traditions ancestrales, les habitants du «village le plus riche de la Chine» ont célébré les obsèques de leur chef. Ils se sont inclinés sous une grande photo de leur ancien leader: Wu Renbao a longtemps dirigé le Parti communiste de Huaxi, un bourg rural qui est devenu le symbole de l'époustouflante croissance chinoise. La richesse y a été accumulée de manière collective par les foyers qui ont investi dans la sidérurgie ou le textile. Ils ont réinvesti la plupart des bénéfices dans de nouveaux projets sur une base obligatoire.

LE MESSAGE DE YOKO



Une photo des lunettes ensanglantées que John Lennon portait le jour de son meurtre, faisait le tour d'internet après avoir été postée sur Twitter par Yoko Ono, la veuve de l'ancien Beatle, pour appeler à une réglementation plus stricte sur les armes. «La mort d'un être aimé est une épreuve terrible. 33 ans après, il nous manque toujours, à mon fils Sean et à moi», disait le message de Yoko Ono sur son compte, suivi par 3,7 millions de personnes. La photo est extraite de l'album de Yoko Ono en 1981 «Season of Glass».

CORÉES

Pyongyang a déjà commencé la guerre en vidéo

La Corée du Nord a posté sur internet une nouvelle vidéo de propagande dans laquelle des soldats nord-coréens envahissent la capitale sud-coréenne, Séoul, et prennent en otage des milliers d'Américains stationnés dans le sud de la péninsule. Ce film de quatre minutes, «Une guerre courte de trois jours», a été posté sur le site officiel du régime nord-coréen, Uriminzokkiri, qui diffuse la propagande des médias d'Etat. Depuis deux mois, la Corée du Nord a posté plusieurs vidéos de ce type sur son site. La tension est montée d'un cran sur la péninsule coréenne depuis début décembre.

35 Epargne
Pourquoi l'épargnant belge a peu à craindre du fisco chypriote.

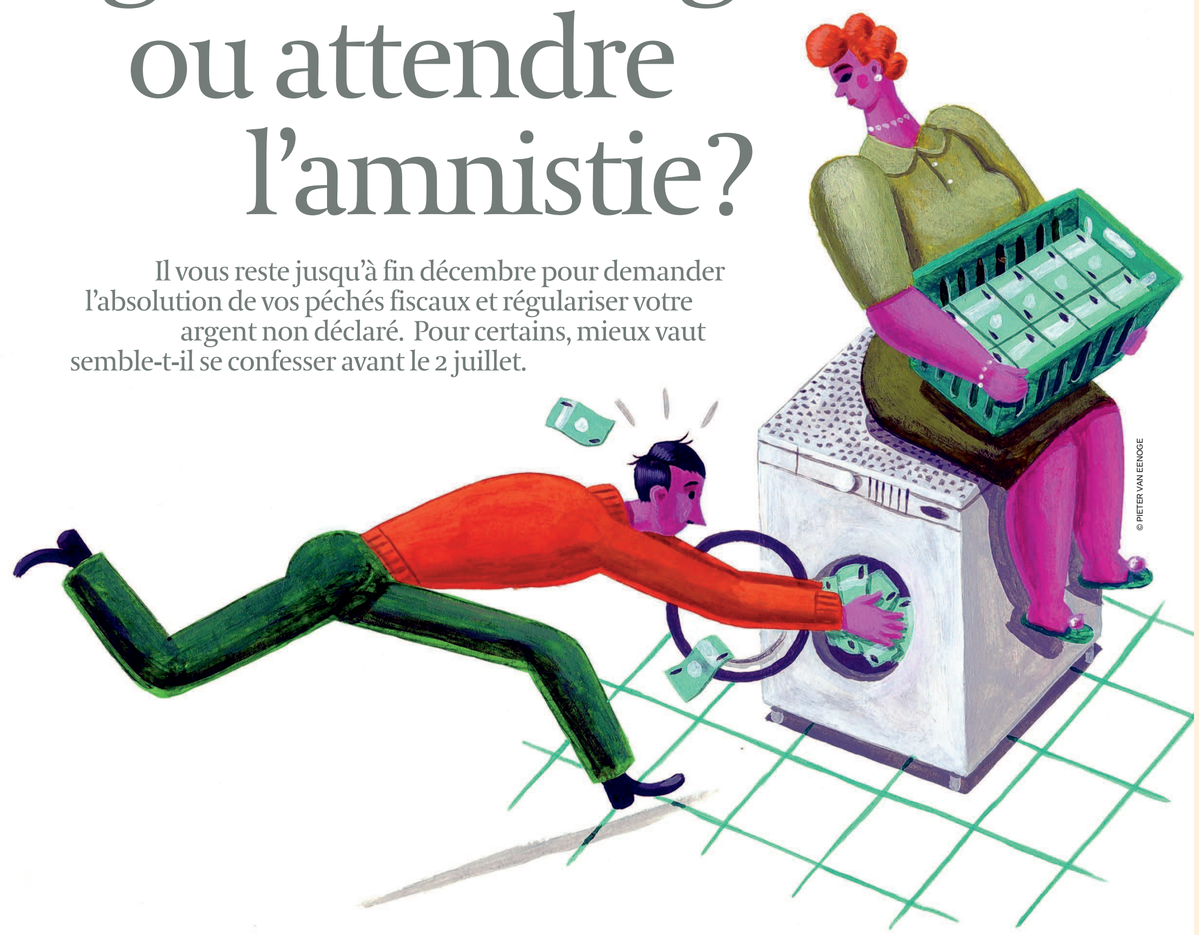
37 Réseaux sociaux
Mode d'emploi pour une utilisation optimale de LinkedIn.

40 Myriam Leroy règle ses comptes
Le téléphone pleure.

samedi 23 mars 2013
L'Echo
Mon Argent

Se précipiter pour régulariser l'argent sale… ou attendre l'amnistie?

Il vous reste jusqu'à fin décembre pour demander l'absolution de vos péchés fiscaux et régulariser votre argent non déclaré. Pour certains, mieux vaut semble-t-il se confesser avant le 2 juillet.



© PIETER VAN EENOOGE

PETER VAN MALDEGEM

L'an dernier, le gouvernement Di Rupo a décidé de s'attaquer de front à la fraude fiscale. Le système actuel de régularisation fiscale permanente, où il suffit de payer une amende pour régulariser de l'argent noir, prendra fin le 1er juillet 2013. À partir de ce moment, il vous restera six mois pour recourir à un dernier tour d'amnistie fiscale. Cette nouvelle amnistie offre aussi la possibilité de régulariser la fraude grave et organisée, ce que le système actuel ne permet pas. Après ces six mois, le 31 décembre 2013, ce sera définitivement fini. À ce moment-là vous ne pourrez plus blanchir de l'argent gris ou noir via le point de contact régularisations.

Cette décision a provoqué une certaine fébrilité, indiquent les avocats fiscalistes et les gestionnaires de fortune. Nombre de pécheurs ont entre-temps décidé de mettre en branle la procédure actuelle de régularisation. Cela illustre la forte augmentation des demandes à laquelle le service des rulings est confrontée depuis décembre 2012. Rien que pour les trois premiers mois de 2013, le nombre de dossiers a triplé par rapport à la même période de 2012. Les gestionnaires de fortune parlent eux aussi d'une ruée.

Mais cette régularisation illico presto est-elle bien la meilleure solution? «*La réponse à cette question n'est pas évidente et il faut l'examiner dossier par dossier*», avertit Gerd D. Goyvaerts, du cabinet d'avocats Tiberghien. Il faut faire la distinction entre deux éléments. D'abord, il faut faire la différence selon que les capitaux sont prescrits ou non au plan fiscal. Les délais de prescription varient en fonction de la nature des impôts éludés. Pour les droits de succession, par exemple, c'est 10 ans et 5 mois. Pour les revenus mobiliers, c'est 7 ans. Il est important d'examiner les délais de prescription par rapport à la date effective d'introduction du dossier. Celui qui introduit son dossier de succession 10 ans et 6 mois après le décès, tombe dans la catégorie des capitaux prescrits. S'il l'avait fait deux mois plus tôt, ce n'était pas le cas.

Ensuite, il faut distinguer la fraude «ordinaire» de la fraude «grave et organisée». Par fraude fiscale ordinaire, «*on entend par exemple le fait de contourner les droits de succession, de ne pas déclarer des revenus de placements ou des revenus professionnels, ou encore la TVA*», explique Dirk Reynders de PuiltaecoDewaay. La partie fraude fiscale grave et organisée recouvre entre autres un régime d'abus comme l'abus de biens sociaux et le faux en écritures. Mais celui qui ne peut expliquer l'origine de ses capitaux risque aussi de tomber dans le volet de la fraude fiscale grave et organisée. «*Tel est le cas, par exemple si les revenus déclarés sont disproportionnés par rapport au patrimoine*», précise Hans Symoens, d'Alfa Advocaten.

Nouveaux taux d'amende

À partir du 2 juillet, on distinguera le taux de l'amende selon qu'il y a prescription ou pas, et en fonction du type de fraude. Bien que les textes définitifs doivent encore être approuvés en conseil des ministres, il semble que ces taux soient plus ou moins fixés. S'il s'agit de revenus non prescrits dans le cadre d'une fraude ordinaire, vous paierez à partir de

LIRE LA SUITE EN PAGE 34